



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی بوشهر

دانشکده پیراپزشکی

پایان نامه کارشناسی ارشد

شناسایی انواع شیوه‌های غیرحضوری تعامل بین کاربر و کتابدار مورد استفاده در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های علوم پزشکی ایران

دانشجو:

شیوا استوار

استاد راهنما:

دکتر علی حمیدی

استاد مشاور:

دکتر مهدیه میرزاییگی

تیرماه ۱۳۹۳

تقدیم به پیشگاه بلند عظمت، ایثار، و مهربانی

سایان دیرین خستگی هایم،

پدر عزیزم

و خورشید جان بخش زندگیم،

مادر مهربانم

به پاس عاطفه سرشار و کرمای امید بخش وجودشان که در این سردترین روزگار ان

بهترین پشتیبانم بودند

باسپاس فراوان از استادان ارجمندم
 دکتر علی حمیدی و دکتر مهدیه میرزایی،
 به پاس راهنمایی‌های ارزنده و بی‌دریغشان
 و با تشکر از استادان گروه کتابداری و اطلاع‌رسانی پزشکی
 دکتر عبدالرسول خسروی، خانم لیلا دهقانی و دکتر رضا بصیریان جهرمی
 و باسپاس از زحمات دوست مهربانم سرکار خانم سید حسینی که خواهرانه بار مشکلات مرا به دوش کشید
 و خواهر عزیزم که صبورانه پایه‌پای من پیش رفت
 و با تشکر از دوستان نازنینم
 سرکار خانم احمدزاده، شباکاره و باغ جنتی که محبتشان را از من دریغ نکردند
 و در لحظه‌های سختی، همواره پشتیبانم بودند

چکیده:

هدف: توسعه ابزارهای ارتباطات در عصر حاضر به عنوان یکی از عوامل اصلی بهبود تعامل میان افراد و سازمان‌ها مطرح است. میزان و نوع ارتباط بین کاربر و کتابدار نیز می‌تواند تأثیر زیادی بر میزان استفاده از منابع کتابخانه‌ای داشته باشد. با در نظر گرفتن ایجاد فرصت‌های جدید جهت برقراری ارتباط با مراجعین، کتابخانه‌ها باید از این فرصت‌ها جهت ارائه خدمات بیشتر به مراجعین استفاده کنند. هدف اصلی این پژوهش شناسایی انواع شیوه‌های غیرحضوری تعامل بین کاربر و کتابدار، مورد استفاده در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های علوم پزشکی ایران می‌باشد.

روش پژوهش: پژوهش حاضر پژوهشی توصیفی پیمایشی است. جامعه آماری این پژوهش شامل کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور می‌باشد. در این پژوهش برای مشخص کردن استفاده یا عدم استفاده کتابخانه‌ها از انواع شیوه‌های تعامل از پرسشنامه‌ای محقق‌ساخته که دارای ۴ گروه و ۱۶ زیرگروه بود استفاده شده است. همچنین به منظور شناسایی خدماتی که از طریق وب‌سایت‌ها ارائه می‌شود و همچنین تعیین ابزارهای وب ۲/۰ مورد استفاده در وب‌سایت‌های کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور نیز، از سیاهه واریسی محقق‌ساخته استفاده شده است که دارای ۶۴ بند در ۱۲ گروه می‌باشد.

یافته‌ها: در این پژوهش دوازده خدمت تعاملی مورد استفاده در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های علوم پزشکی استخراج شد. در این میان کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های علوم پزشکی تیپ یک، از لحاظ ارائه خدمات به صورت غیرحضوری در جایگاه اول و کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های علوم پزشکی تیپ دو و سه در جایگاه بعد قرار گرفتند. از بین این خدمات، خدمتی که کمتر از همه در کتابخانه‌های مورد پژوهش ارائه می‌شد خدمت امانت بین کتابخانه‌ای بود. تلفن، ایمیل و وب‌سایت کتابخانه‌ها و سائل ارتباطی بین کاربران و کتابداران بودند. خدمات قابل ارائه از طریق تلفن در کتابخانه‌های دانشگاه‌های تیپ دو و خدمات قابل ارائه از طریق ایمیل در کتابخانه‌های دانشگاه‌های تیپ یک از بقیه بیشتر بود. در این پژوهش مشخص شد که تمام کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های علوم پزشکی تیپ یک کشور دارای وب‌سایت بودند درحالی‌که حدود نیمی از کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های تیپ دو و سه فاقد وب‌سایت مستقل بوده و به ایجاد اطلاعاتی مختصر در زمینه کتابخانه در وب‌سایت دانشگاه بسنده کرده بودند. همچنین مشخص شد که از دوازده گروه مورد بررسی در وب‌سایت کتابخانه‌ها گروه اطلاعات تماس از همه گروه‌ها بیشتر مورد توجه واقع شده بود درحالی‌که گروه ابزارهای وب ۲/۰ کمتر مورد استقبال کتابخانه‌ها قرار گرفته بود.

بحث و نتیجه‌گیری: با توجه به اهمیت ایجاد خدمات به صورت غیرحضوری و با توجه به یافته‌های پژوهش به نظر می‌رسد باید نسبت به گسترش ارائه خدمات به صورت غیرحضوری در کتابخانه‌های دانشگاهی اقدام کرد. گرچه کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های تیپ یک نسبت به بقیه تیپ‌ها در وضعیت بهتری قرار داشتند ولی هنوز در زمینه ارائه خدمات به صورت غیرحضوری کمبود احساس می‌شود.

کلیدواژه‌ها: دانشگاه‌های علوم پزشکی، شیوه‌های غیرحضوری تعامل، کتابخانه‌های دانشگاهی، وب ۲/۰، وب‌سایت کتابخانه‌ای.

فهرست مندرجات

فصل اول: کلیات پژوهش

۱- کلیات پژوهش.....	۲
۱-۱- مقدمه.....	۲
۲-۱- تعریف مسئله.....	۴
۳-۱- ضرورت اجرای پژوهش.....	۶
۴-۱- هدف اصلی پژوهش.....	۷
۵-۱- هدف‌های فرعی پژوهش.....	۷
۶-۱- پرسش‌های پژوهش.....	۷
۷-۱- تعاریف مفهومی و عملیاتی.....	۸

فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه پژوهش

۱-۲- مقدمه.....	۱۱
۲-۲- خدمات کتابخانه‌ها.....	۱۲
۳-۲- نقش فناوری در کتابخانه‌ها.....	۱۶
۴-۲- نقش کتابخانه‌های دانشگاهی در ارائه خدمات.....	۱۸
۵-۲- تعامل و اهمیت آن.....	۲۰
۶-۲- انواع شیوه‌های تعامل.....	۲۱
۱-۶-۲- وب‌سایت‌های کتابخانه‌ای.....	۲۳
۲-۶-۲- فناوری‌های قابل استفاده در اینترنت.....	۲۴
۱-۲-۶-۲- ایمیل.....	۲۴
۲-۲-۶-۲- گفتگوی پیوسته.....	۲۴
۳-۲-۶-۲- پیام‌رسانی فوری.....	۲۵
۴-۲-۶-۲- خدمات آگاهی‌رسانی.....	۲۵
۵-۲-۶-۲- وب ۲/۰.....	۲۶
۱-۵-۲-۶-۲- شبکه‌های اجتماعی.....	۲۸
۲-۵-۲-۶-۲- وبلاگ.....	۲۹
۳-۵-۲-۶-۲- نشانه‌گذاری اجتماعی.....	۳۰
۴-۵-۲-۶-۲- آر. اس. اس.....	۳۰
۵-۵-۲-۶-۲- خدمات Atom.....	۳۱

۳۱۶-۵-۲-۶-۲ پادپخش
۳۲۷-۵-۲-۶-۲ ابزارهای به اشتراک گذاری تصویر و ویدئو
۳۲۸-۵-۲-۶-۲ میزگرد الکترونیکی یا تالار گفتمان
۳۳۹-۵-۲-۶-۲ ابزار ویدئوکنفرانس
۳۴۷-۲ مروری بر پژوهش های مشابه گذشته
۳۴۱-۷-۲ مقدمه
۳۴۲-۷-۲ پژوهش های انجام شده در زمینه وبسایت کتابخانه ها
۳۴۱-۲-۷-۲ پژوهش های انجام شده در خارج از کشور
۳۶۲-۲-۷-۲ پژوهش های انجام شده در داخل کشور
۳۸۳-۷-۲ پژوهش های انجام شده در زمینه ارائه خدمات الکترونیک
۳۸۱-۳-۷-۲ پژوهش های انجام شده در خارج از کشور
۳۹۲-۳-۷-۲ پژوهش های انجام شده در داخل کشور
۴۱۴-۷-۲ پژوهش های انجام شده در زمینه وب ۲/۰
۴۱۱-۴-۷-۲ پژوهش های انجام شده در خارج از کشور
۴۳۲-۴-۷-۲ پژوهش های انجام شده در داخل کشور
۴۴۵-۷-۲ استنتاج از مرور پیشینه ها

فصل سوم: روش شناسی پژوهش

۴۴۱-۳ مقدمه
۴۴۲-۳ روش پژوهش
۴۴۳-۳ جامعه پژوهش و حجم نمونه
۴۵۴-۳ ابزار گردآوری اطلاعات
۴۶۵-۳ روایی و پایایی ابزار گردآوری اطلاعات
۴۶۱-۵-۳ روایی
۴۷۲-۵-۳ پایایی
۴۷۶-۳ فرآیند گردآوری داده ها
۴۸۷-۳ شیوه تجزیه و تحلیل آماری داده ها

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل یافته‌ها

۵۱	۱-۴. مقدمه.....
۵۲	۲-۴. پاسخ به پرسش‌های اصلی پژوهش.....
۵۲	۱-۲-۴. پرسش اول پژوهش.....
۵۶	۱-۱-۲-۴. خدمات عضویت و آموزش.....
۵۷	۲-۱-۲-۴. خدمات مرتبط با مواد چاپی.....
۶۰	۳-۱-۲-۴. خدمات قابل ارائه به صورت الکترونیک و چاپی.....
۶۲	۲-۲-۴. پرسش دوم پژوهش.....
۷۰	۳-۲-۴. پرسش سوم پژوهش.....

فصل پنجم: بحث و نتیجه‌گیری

۸۲	۱-۵. مقدمه.....
۸۲	۲-۵. پرسش اول پژوهش.....
۸۷	۳-۵. پرسش دوم پژوهش.....
۹۲	۴-۵. پرسش سوم پژوهش.....
۹۳	۱-۴-۵. گروه "خدمات کتابخانه".....
۹۴	۲-۴-۵. گروه "اطلاع‌رسانی".....
۹۶	۳-۴-۵. گروه "پیوندها".....
۹۷	۴-۴-۵. گروه "اخبار و تازه‌ها".....
۹۸	۵-۴-۵. گروه "راهنمای کاربران".....
۱۰۰	۶-۴-۵. گروه "ابزارهای وب ۲/۰".....
۱۰۲	۵-۵. نتیجه‌گیری.....
۱۰۳	۶-۵. پیشنهادها.....
۱۰۳	۱-۶-۵. پیشنهادهای کاربردی.....
۱۰۵	۲-۶-۵. پیشنهادها برای پژوهش‌های آینده.....
۱۰۵	۷-۵. محدودیت‌های اجرای پژوهش.....

فهرست منابع

۱۰۵	منابع فارسی.....
۱۱۲	منابع لاتین.....
۱۱۵	پیوست.....

فهرست جداول

جدول ۳-۱. گروه‌های اصلی پرسشنامه به همراه تعداد زیرگروه‌ها و شماره‌های تخصیص داده شده.....	۴۵
جدول ۳-۲. گروه‌های اصلی سیاهه واری به همراه تعداد زیرگروه‌ها و شماره‌های تخصیص داده شده.....	۴۶
جدول ۴-۱. فراوانی و درصد کتابخانه‌های شرکت‌کننده در پژوهش.....	۵۱
جدول ۴-۲. فراوانی خدمات ارائه شده حضوری یا غیرحضوری در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های علوم پزشکی ایران.....	۵۴
جدول ۴-۳. فراوانی و درصد فراوانی خدمات "عضویت و آموزش" ارائه شده به صورت حضوری یا غیرحضوری در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های علوم پزشکی ایران به تفکیک تیپ و نوع خدمت.....	۵۷
جدول ۴-۴. فراوانی و درصد خدمات مرتبط با مواد چاپی ارائه شده حضوری یا غیرحضوری در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های علوم پزشکی ایران به تفکیک تیپ و نوع خدمت.....	۵۹
جدول ۴-۵. فراوانی و درصد خدمات قابل ارائه به صورت الکترونیک ارائه شده حضوری یا غیرحضوری در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های علوم پزشکی ایران به تفکیک تیپ و نوع خدمت.....	۶۱
جدول ۴-۶. فراوانی و درصد کتابخانه‌های دارای تلفن تماس و ایمیل.....	۶۲
جدول ۴-۷. راه‌های دسترسی به اطلاعات تماس و ایمیل.....	۶۴
جدول ۴-۸. خدمات قابل ارائه از طریق تلفن و ایمیل.....	۶۶
جدول ۴-۹. تعداد مراجعات غیرحضوری برای استفاده از خدمات مرجع.....	۶۸
جدول ۴-۱۰. مدت زمان پاسخ‌گویی به ایمیل‌های دریافت شده.....	۶۸
جدول ۴-۱۱. راه‌های دسترسی به فهرست کتابخانه.....	۶۹
جدول ۴-۱۲. موقعیت و ساعت کاری کتابخانه.....	۷۰
جدول ۴-۱۳. فراوانی و درصد کتابخانه‌های دارای وب‌سایت و کتابخانه‌های دارای بخشی در وب‌سایت دانشگاه.....	۷۱
جدول ۴-۱۴. نمره به دست آمده وب‌سایت‌های کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های علوم پزشکی هرتیپ.....	۷۲

فهرست نمودارها

- نمودار ۴-۱. درصد خدمات ارائه شده حضوری یا غیرحضوری در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های علوم پزشکی ایران..... ۵۵
- نمودار ۴-۲. درصد امکانات موجود در وبسایت کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌ها در هر گروه سیاهه واری..... ۷۳
- نمودار ۴-۳. وضعیت کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور دارای وبسایت در گروه‌های سیاهه واری در کل..... ۷۵
- نمودار ۴-۴. وضعیت کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور فاقد وبسایت مستقل..... ۷۷

فصل اوّل

کلیات پژوهش

۱. کلیات پژوهش

۱-۱. مقدمه

انسان همواره برای بقاء نیازمند گردآوری اطلاعات از جهان پیرامون خود بوده است. با توجه به ناتوانی افراد در به دست آوردن این اطلاعات به تنهایی، نوع بشر نیاز به برقراری ارتباط با دیگران داشته و دارد. این ارتباطات که در ابتدا از طریق گفتگوهای شفاهی بین افراد انجام می‌شد، با اختراع خط و چاپ، گسترده‌تر شد و جنبه جهانی به خود گرفت (مزینانی، ۱۳۷۹). این گستردگی به همین جا ختم نشد و با اختراع تلگراف و تلفن و در نهایت اینترنت و با رشد و توسعه ارتباطات میان افراد و سازمان‌های مختلف، شاهد بروز تحولات عمده‌ای در جهان هستیم؛ به گونه‌ای که منشأ تحولات امروز را می‌توان ارتباطات و گسترش آن معرفی کرد.

در قرن حاضر، گستردگی بیش از پیش فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی، باعث شده است افراد در سطوح مختلف به حجم عظیمی از انواع اطلاعات دسترسی داشته باشند؛ زیرا بعد زمان و مکان که در گذشته به عنوان عوامل محدودکننده ارتباط تلقی می‌شدند، از میان برداشته شده‌اند (کاظمی دینان، ۱۳۸۵). در اثر این تغییرات مخاطب به میل خود با استفاده از شبکه‌های ارتباط الکترونیکی در هر مکانی و در هر زمانی قادر به دریافت پیام و آگاهی از اطلاعات تولید شده توسط سازمان‌ها و شبکه‌های سازمانی، بانکی، اقتصادی، فرهنگی، سیاسی، اجتماعی، هنری و مانند آن است (کاظمی دینان، ۱۳۸۵).

با توجه به توسعه ارتباطات در عصر حاضر، این مولفه به عنوان یکی از عوامل اصلی بهبود تعامل میان افراد و سازمان‌ها مطرح است. کتابخانه‌ها نیز تحت تأثیر این توسعه قرار گرفته‌اند. در شیوه سنتی، تعامل بین کتابدار و کاربر - به علت محدودیت‌های ارتباطی - منحصر به مراجعه حضوری کاربر به محل کتابخانه بوده است. کاربر برای رفع نیاز اطلاعاتی خود به کتابخانه مراجعه می‌کرد، از کتابدار مشورت

می‌گرفت و منبع مورد نیاز خود را (اعم از کتاب، مقاله و مانند آن) بازیابی می‌کرد. اما امروزه، با ظهور فناوری‌های ارتباطی مثل اینترنت، روش‌های گوناگونی جهت ارتباط میان کاربر و کتابدار ایجاد شده است که شناسایی و بهره‌گیری از این امکانات می‌تواند به پیشبرد رسالت کتابخانه به صورت مؤثر کمک کند.

یکی از عمده‌ترین تأثیراتی که فناوری‌های نوین بر خدمات کتابخانه‌ای گذاشته‌اند، امکان ایجاد ارتباط بین کتابدار و کاربر از طریق وبسایت‌های کتابخانه‌ای می‌باشد. کتابخانه‌ها به منظور گسترش ارائه خدمت به مراجعین، وبسایت‌هایی را طراحی کرده‌اند که دارای بخش‌های متنوعی از جمله فهرست کتابخانه، راهنمای تماس با کتابخانه، اخبار و اطلاعیه‌ها، راهنماهای آموزشی و غیره هستند که می‌توانند در کمک به کاربر برای استفاده مؤثرتر از امکانات کتابخانه‌ها کمک کنند.

یکی از قابلیت‌هایی که این وبسایت‌ها در اختیار کاربر قرار می‌دهند، امکان ارتباط دوجانبه یا تعاملی است. اهمیت این ارتباط دوجانبه به حدی است که نسل جدید وب، که آن را به عنوان وب ۲/۰ معرفی می‌کنند، بر پایه همین ارتباطات دو جانبه بنا شده است. گرایش به طرف فناوری‌های وب ۲/۰ و نرم‌افزارهای اجتماعی، از آن جهت که تولیدکننده و مصرف‌کننده هر دو در تولید اطلاعات نقش دارند می‌تواند باعث بهبود وضعیت ارتباط میان کتابخانه‌ها و کاربران آن‌ها شود (نوروزی، ۱۳۸۷). کاربر دیگر مصرف‌کننده صرف نیست، بلکه با ارائه نظر و پیشنهاد در مورد اطلاعات مورد نظر، در بهبود همه‌جانبه‌ی این اطلاعات ایفای نقش می‌کند.

با توجه به موارد ذکرشده و نیز کاربرد روزافزون فناوری در محیط کتابخانه‌ها، انجام پژوهشی که بتواند میزان استفاده از این فناوری‌ها در ارائه خدمات غیرحضوری را شناسایی نماید ضروری به نظر می‌رسد.

۱-۲. تعریف مسئله

تا قبل از توسعه ارتباطات به شکل امروزی خود، مراجعه حضوری تنها راه ارتباط بین کتابدار و کاربر بود. از طرفی تا قبل از ظهور اینترنت، کتابخانه‌ها اصلی‌ترین مخازن اطلاعاتی به حساب می‌آمدند. بنابراین کاربران برای رفع نیاز اطلاعاتی خود چاره‌ای جز حضور در کتابخانه نداشتند. اما امروزه با شرایط متفاوتی روبرو هستیم. اینترنت پر از اطلاعاتی شده است که روزبه‌روز مراجعین کتابخانه‌ها را از کتابخانه‌ها دورتر می‌کند (تفرشی و دروگر، ۱۳۸۸؛ رضویه و فیاضی، ۱۳۸۸؛ امیری، ۱۳۸۹؛ مرادمند، ۱۳۸۹؛ غفاری، ۱۳۹۰).

بعلاوه، امروزه بیشتر کتابخانه‌ها فراهم‌آوری مواد الکترونیکی را در کنار مواد چاپی جزء برنامه خود قرار داده‌اند. خریداری کتاب‌ها و نشریات الکترونیک، همچنین ایجاد اشتراک با بانک‌های اطلاعاتی نشان از تغییر خط‌مشی کتابخانه‌ها دارد. با وجود این به نظر می‌رسد هنوز برای کاربران راحت‌تر است که از مواد رایگان اینترنت جهت گردآوری اطلاعات استفاده کنند (اسلامی، ۱۳۸۷؛ ایلانی، ۱۳۸۷؛ واعظی، نورافروز، ۱۳۸۷؛ درزی، ۱۳۹۰؛ کیانی، فامیل روحانی و نصیرنژاد، ۱۳۹۰؛ غفاری، ۱۳۹۰).

طبق اصل کمترین کوشش^۱ انسان‌ها به طور ذاتی گرایش دارند از بین راه‌های متفاوتی که برای رسیدن به هدف در اختیار آنهاست، موردی را برگزینند که به کوشش کمتری نیاز دارد (دیانی، ۱۳۷۶). حال با توجه به اینکه اینترنت زمینه دسترسی آسان به اطلاعات را فراهم نموده است به نظر می‌رسد روزبه‌روز گرایش از منابع چاپی به طرف منابع اینترنتی بیشتر شود. در این شرایط اگر قرار باشد کتابخانه‌ها به همان شیوه سنتی، یعنی فراهم کردن منابع چاپی و خدمات‌دهی به شرط حضور فیزیکی کاربر و کتابدار به کار

^۱ Principle of Least Effort

خود ادامه دهند نقش آنها در اجتماعی که به طرف فضای مجازی گرایش پیدا کرده است، روزبه‌روز کم‌رنگ‌تر خواهد شد.

در حقیقت این شرایط می‌تواند تهدیدی برای کتابخانه‌ها و به دنبال آن جامعه باشد. کتابخانه‌ها رسالتی بزرگ بر دوش دارند و آن برآوردن نیازهای اطلاعاتی مراجعین است. بنابراین به نظر می‌رسد کم‌رنگ شدن نقش کتابخانه‌ها در عصر اینترنت، نه به خاطر از دست دادن کیفیت مواد اطلاعاتی آنها، بلکه به دلیل شیوه ایجاد ارتباط بین کاربر و کتابدار باشد که هنوز در بعضی از کتابخانه‌ها به صورت سنتی (حضور) صورت می‌گیرد. علاوه بر شیوه مراجعه حضوری کاربر به محل کتابخانه، شیوه‌های دیگری جهت ارتباط کاربر با کتابدار وجود دارد که باعث می‌شود کاربر با در نظر گرفتن برتری‌های غیرقابل انکار کتابخانه بر اینترنت، به جای استفاده از اطلاعات پراکنده درون اینترنت، از اطلاعات موجود در کتابخانه و کمک کتابداران در شکل مجازی خود استفاده کند.

با توجه به گسترش روز افزون امکانات و تجهیزات کتابخانه‌ای در جهت تعامل‌های غیرحضوری، این پژوهش بر آن است تا با شناسایی امکانات فراهم‌آمده توسط کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های علوم پزشکی ایران، نقاط قوت و ضعف آنها را در زمینه امکانات برقراری تعامل غیرحضوری در کتابخانه‌ها مشخص کند. همچنین پیشنهادهایی برای بهره‌گیری از امکانات موجود داده و در نتیجه گامی در جهت بهبود خدمات کتابخانه و در نتیجه افزایش مراجعین بردارد.

۳-۱. ضرورت اجرای پژوهش

شیوه ارتباط بین کاربر و کتابدار می‌تواند تأثیر زیادی بر میزان استفاده از منابع کتابخانه‌ای داشته باشد. به نظر می‌رسد هرچه راه‌های برقراری ارتباط بین کتابداران و کاربران بیشتر باشد تمایل کاربران به استفاده از مواد اطلاعاتی خریداری شده توسط کتابخانه بیشتر شود. به غیر از شیوه حضوری، شیوه‌های مختلفی جهت ارتباط بین افراد وجود دارد که از جمله آن‌ها می‌توان به تلفن و اینترنت اشاره کرد. در این میان اینترنت قابلیت‌های فراوانی در گسترش ارتباطات بین افراد فراهم کرده‌است. از جمله این قابلیت‌ها می‌توان به وبلاگ‌ها، شبکه‌های اجتماعی و مانند آن که بیشتر در قالب وب ۲/۰ شناخته شده‌اند اشاره کرد.

با توجه به نکات ذکر شده، از نتایج این پژوهش می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

۱. با شناسایی روش‌های غیرحضوری تعامل به ویژه استفاده از فناوری‌های وب ۲/۰، می‌توان در جهت معرفی راه‌هایی برای استفاده از نظرات کاربران، همچنین کمک گرفتن از آنها در انتخاب و مجموعه‌سازی منابع الکترونیکی مفید موجود در وب و در نتیجه گسترش خدمات کتابخانه‌ای به صورت غیرحضوری گام برداشت.

۲. با انجام این پژوهش و معرفی راه‌های ایجاد تعامل به صورت غیرحضوری بین کاربر و کتابدار، می‌توان برای برقراری ارتباطی سریع، مؤثر و سودمند بین کتابداران و استفاده‌کنندگان از کتابخانه بهره برد و در نتیجه به کاربران کمک کرد تا از وقت خود بهره بیشتری ببرند.

۳. با شناسایی انواع شیوه‌های غیرحضوری تعامل مورد استفاده در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های علوم پزشکی ایران، کاستی‌های موجود شناسایی شده و در راه برطرف کردن آن پیشنهادهایی ارائه خواهد شد.

۴-۱. هدف اصلی پژوهش

هدف اصلی این پژوهش شناسایی انواع شیوه‌های غیرحضوری تعامل بین کاربر و کتابدار، مورد استفاده در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های علوم پزشکی ایران می باشد.

۵-۱. هدف‌های فرعی پژوهش

هدف‌های جزئی این پژوهش عبارتند از :

- شناسایی انواع خدمات تعاملی کتابخانه‌ای ارائه شده در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های علوم پزشکی ایران به تفکیک تیپ.

- شناسایی امکانات غیرحضوری (غیر از وبسایت‌ها) مورد استفاده در ارائه خدمات تعاملی کتابخانه‌ای در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های علوم پزشکی ایران به تفکیک تیپ.

- شناسایی امکانات تعاملی موجود در وبسایت‌های کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های علوم پزشکی ایران به تفکیک تیپ.

۶-۱. پرسش‌های پژوهش

۱. چه خدمات تعاملی در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های علوم پزشکی ایران به تفکیک تیپ به کاربران ارائه می‌شود؟

۲. در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های علوم پزشکی ایران به تفکیک تیپ از چه امکانات غیرحضوری (غیر از وبسایت‌ها) در خدمات تعاملی استفاده می‌شود؟

۳. چه امکانات تعاملی در وبسایت‌های کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های علوم پزشکی ایران به تفکیک تیپ به کاربران ارائه می‌شود؟

۷-۱. تعاریف مفهومی و عملیاتی

تعامل^۱

تعریف مفهومی: در فرهنگ لغت دهخدا (۱۳۴۱) واژه "تعامل" با یکدیگر داد و ستد کردن معنا شده است. در فرهنگ واژه‌های مصوب فرهنگستان نیز این واژه به عنوان ارتباط متقابل میان دو یا چند فرد یا گروه معنا شده است. در حقیقت منظور از تعامل ارتباط دوطرفه بین افراد می‌باشد؛ به گونه‌ای که در این ارتباط هر دو طرف بتوانند برهم تأثیر بگذارند.

تعریف عملیاتی: در این پژوهش منظور از تعامل، هرگونه ارتباط بین کاربر و کتابدار در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های علوم پزشکی ایران می‌باشد.

وبسایت

تعریف مفهومی: گروهی از سندهای HTML مرتبط به هم، فایل‌ها، پرده‌ها و بانک‌های اطلاعاتی مرتبط با آن‌ها که به وسیله یک سرویس‌دهنده HTML در وب جهانی ارائه می‌شوند. سندهای HTML یک سایت وب عموماً یک یا چند موضوع را پوشش می‌دهند و از طریق فرایندها با یکدیگر ارتباط دارند (فرهنگ تشریحی اصطلاحات کامپیوتری میکروسافت، ۱۳۸۳).

تعریف عملیاتی: در این پژوهش منظور از وبسایت، صفحات وبی منتسب به کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های علوم پزشکی ایران می‌باشد.

¹ Interaction